



Legge 20 luglio 2000, n. 211  
**"Istituzione del "Giorno della Memoria" in ricordo dello sterminio e  
delle persecuzioni del popolo ebraico e dei deportati militari e politici  
italiani nei campi nazisti"**

«Il fascismo è sempre razzista e il razzismo oggi divampa.  
Il razzismo è sempre fascista e quindi non possono che esserlo  
coloro che lo praticano con tanta passione e persuasione»

*Furio Colombo*



## LA SALUTE MENTALE DEI MIGRANTI FORZATI: COSTRUZIONE DI UN PERCORSO DI “CURA” TERRITORIALE NELLA REGIONE MARCHE

Patrizia Carletti, Osservatorio Diseguaglianze nella  
salute, ARS Marche  
27 gennaio 2021



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



MINISTERO  
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



MINISTERO  
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

**27 gennaio 2021**

Il dispositivo della Mediazione

**3 febbraio 2021**

Metodologia e tecniche della Mediazione interculturale

**10 febbraio**

Mediazione interculturale: presentazione e discussione di casi di studio

**17 febbraio 2021**

Comunicazione e relazione interculturale

# Mediazione interculturale: un dispositivo nato per dare voce a più voci



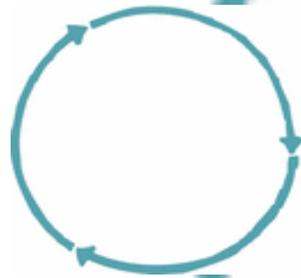
Il diritto e la tutela passano attraverso la possibilità della persona (minoranza) di essere ascoltata e compresa e di capire “*dove si trova*”

La **discriminazione**, diretta o indiretta, individuale o istituzionale, quando si manifesta nei diversi ambiti della vita delle persone ha un impatto negativo sulla salute



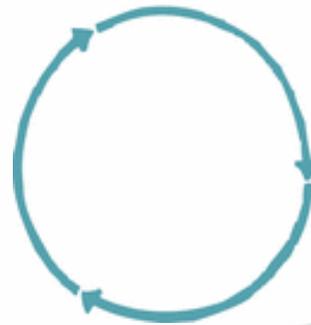
guerra, reddito, condizione lavorativa, livello di istruzione, condizione abitativa, biografia, discriminazione etnica e culturale, clandestinità, malessere psicologico per il “fallimento” del proprio progetto di vita...ingiustizia sociale

deprivazione sociale, economica, culturale, relazionale



diseguaglianze nella salute

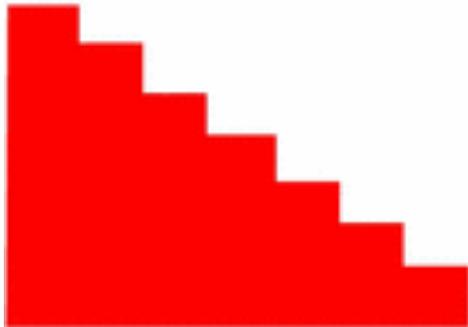
difficoltà di accesso ai servizi, cure scadenti



perdita della salute

# Il fenomeno del gradiente sociale

*(Marmot 2004)*



La mortalità aumenta linearmente con l' aumentare dello svantaggio sociale

## Qual è il ruolo della sanità pubblica?

l'accesso ai **servizi** e alle **cure** è la questione che specificamente riguarda il Servizio Sanitario

- **accesso geografico** (*disponibilità di servizi in differenti aree geografiche*)
- **accesso economico** (*“trappola medica” della povertà*)
- **accesso culturale** (*barriere linguistico-culturali, relazione, attenzione e qualità delle cure, sensibilità alle differenze*)

fornire le cure di qualità a chi ne ha bisogno  
**e...l'allocazione delle risorse deve essere finalizzata  
a garantire l'equità della salute tra le classi sociali**

# diseguaglianze nella salute

**Livello di istruzione**  
**Condizione socio - economica**  
**Condizione di immigrato**

*istruzione, lingua, cultura/convinzioni  
personali, grado di cittadinanza,  
conoscenza dei servizi, concetto/  
conoscenza di prevenzione, health  
literacy, mobilità sul territorio,  
residenza/domicilio/STP-ENI,  
discriminazioni*

**Servizi sanitari:**

Organizzazione  
Modalità di offerta....  
Strategie di offerta  
Competenza «culturale»  
Mediazione interculturale

**uguaglianza non è equità**

# le migrazioni portano l'altro a casa nostra: una realtà di fatto, in continuo cambiamento

## la società multiculturale – perché occuparsene?



*El camión*  
Frida Kalo

Patrizia Carletti  
Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

# migranti internazionali: 281 milioni nel 2020 (+ 61% rispetto al 2000)

3,6% della popolazione mondiale (2,8% nel 2000)

*circa le metà dei migranti è donna (48%)  
la maggior parte è in età lavorativa (20-64 anni)  
il 15% ha meno di 20 anni  
circa il 22% (40milioni) sono «asilanti»*

Fattori economici/lavoro  
/diseguaglianze



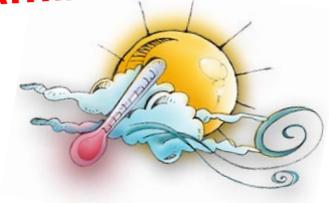
Guerre



Fattori demografici



Cambiamenti  
climatici/disastri  
ambientali



**Migrante internazionale: persona nata in un paese diverso da quello in cui risiede, vive, lavora... "straniero"**

## Profughi ambientali

“persone o gruppi di persone che, a causa di improvvisi o graduali cambiamenti dell’ ambiente che influenzano negativamente le loro condizioni di vita, sono obbligati a lasciare le proprie case, o scelgono di farlo, temporaneamente o permanentemente, e che si muovono all’ interno del proprio paese o oltrepassando i confini nazionali”

*OIM*



**20 milioni nel 2014....1,4 miliardi tra venti anni**

# società multiculturale

...ognuno di noi è al centro di una cultura  
...la diversità è reciproca  
...ognuno ha diritto ad essere rispettato (l'identità dell' altro)  
...ogni paese ha le proprie regole

**chi si deve adattare?  
chi si deve adattare di più?**

**in una società multiculturale occorre  
comunicare e...capirsi**



# Il giudizio che precede l'esperienza - **pre giudizio** - fa parte della nostra identità culturale

*giudichiamo e interpretiamo cose, fenomeni, avvenimenti, ma anche convenzioni, simboli ecc. basandoci unicamente sui nostri riferimenti culturali e scambiando questi per regole universali e immutabili.*

## Il colore del lutto



Cina, India, mondo islamico

*In Cina l'avversione per il bianco è ancora ben radicata: non bisogna mai usarlo durante le feste, né usare carta bianca per impacchettare i regali...*



### **Caso:**

la prima campagna pubblicitaria della Pepsi in Cina si concentrava sullo slogan “Pepsi brings you back to life”; lo slogan venne tradotto in tutti i materiali pubblicitari (spot, cartelloni, ecc) in modo letterale.

**RISULTATO:** la multinazionale perse vari milioni di dollari perché la pubblicità fu fallimentare e le perdite commerciali notevoli.

**PERCHE’ ?** Ai cinesi lo slogan suonava come se la bibita facesse resuscitare gli antenati dalle loro tombe – e i cinesi hanno un culto molto forte degli antenati secondo cui gli antenati non devono essere disturbati dai bisogni dei vivi!!!

### **MORALE DELLA STORIA:**

1. il rischio c’è ed è frequente
2. se il messaggio non viene decodificato correttamente l’obiettivo non viene raggiunto

- 1- la mediazione non è solo una questione italiana
- 2- Il mediatore è una *professione* che nasce all' interno di processi sociali in evoluzione, **le migrazioni** che portano l' altro a casa nostra
- 3- la mediazione non è appannaggio di una singola professione, di una singola figura professionale che non può e non deve essere caricata di un processo che resta collettivo



*sviluppiamo questi 3 punti*



## **Il Mediatore culturale in sei Paesi europei (report di ricerca Isfol, 2009)**

(Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna)

*Simone Casadei, Massimiliano Franceschetti*

In tutti casi presi in esame la mediazione è considerata **strumento strategico per i processi di integrazione** e ha l'obiettivo di facilitare:

- la comunicazione e la coesione sociale fra gruppi diversi (minoranze e maggioranze etniche o immigrati ed autoctoni)
- l'accesso ai servizi pubblici e ai diritti di cittadinanza di minoranze e immigrati
- la gestione (identificazione, prevenzione e risoluzione) dei conflitti che scaturiscono nelle realtà multiculturali

## **le caratteristiche del dispositivo mediazione vanno correlate a:**

- Concetto di identità e di cittadinanza secondo le politiche nazionali (diritti e doveri dei cittadini)
- Politiche sociali e di welfare (salvaguardia delle pari opportunità per i gruppi socialmente più vulnerabili, tra cui i migranti)
- Ruolo delle istituzioni centrali e locali nell'organizzazione dei servizi pubblici
- Ruolo del privato sociale

## Concezione del dispositivo mediazione. Analisi comparata (Isgol, 2009)

	Italia	Francia	Regno Unito	Germania	Spagna	Grecia
individui	X	X		X		
strutture			X			
figura terza	X	X		X	X	
figura organica a strutture			X	X		
figura professionale	X	X			X	
figura volontaria			X	X		X
origina straniera/immigr	X	X		X	X	
autoctona			X	X	X	
interprete	X	X		X	X	X
mediatore sociale		X	X	X		

La Francia, in tema di mediazione culturale, può vantare il dispositivo più “anziano”, con una significativa storia alle spalle. L’adult relais (significativo il termine che evoca azioni di avvicinamento, di collegamento e di facilitazione del contatto tra due identità che si trovano tra loro distanti) corrisponde ad un profilo istituzionalizzato a livello di Stato centrale già dalla fine degli anni ‘90 e incorporato in piani di attuazione a partire dal 2000.

## Meccanismi di **reclutamento** per il mediatore. Analisi comparata (Isfol, 2009)

	Italia	Francia	Regno Unito	Germania	Spagna	Grecia
ingaggiati tramite quadri di riferimento pianificati nelle politiche per l'integrazione		X	X		X	
assunti dalle pubbliche istituzioni		X	X		X	
ingaggiati dal privato sociale	X	X	X	X	X	X
dal privato sociale per iniziativa autonoma			X	X		
dal privato sociale per appalti e affidamenti delle istituzioni	X	X			X	

## Politiche di finanziamento della mediazione culturale. Analisi comparata (Isfol, 2009)

	Italia	Francia	Regno Unito	Germania	Spagna	Grecia
politiche sociali per il disagio in genere			X			
politiche sociali per immigrati e/o minoranze etniche	X	X		X	X	
stanziamenti ad hoc		X				
fondi nazionali		X		X		
finanziamenti esterni (UE e altri internazionali)	X			X	X	
finanziamenti solo pubblici	X	X		X	X	X
sponsor privati			X			



Servono “sensali”, facilitatori dell’ inclusione sociale, interpreti, facilitatori della comunicazione

## → anni 70

associazioni di immigrati - sensibilizzazione, promozione della solidarietà e della *tolleranza*

## → anni 80/90

mediazione promossa da ong e associazioni religiose e laiche che offrono accoglienza agli immigrati /sensibilizzazione di enti

## → anni 1991-92

interventi di mediazione linguistico-culturale “di fatto”, per lo più spontanei e nella dimensione collettiva

## → seconda metà anni 90

dimensione professionale della mediazione

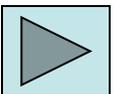
*anni 90*



esigenza di far incontrare il diritto dell'immigrato ed il funzionamento del servizio (dimensione collettiva e triadica)

la mediazione interculturale: un insieme di pratiche (dispositivo)

mediatore interculturale: una professione



**ITALIA - integrazione** intesa come una progressiva acquisizione di cittadinanza attraverso il dialogo (in contrasto con le visioni coloniali dell'assimilazione e del multiculturalismo)

*...almeno fino al 2002 il modello di inclusione verso cui si orienta la nostra società è quello dell'esistenza di una **pluralità culturale** lasciando alla sfera privata l'espressione dell'identità culturale (non discriminazione ed inclusione delle differenze, **tutti uguali e tutti diversi**)*

*Docc. Programmatici Governo (seconda metà anni 90)*

*L. 40/1998*

## ripercorriamo attraverso le normative/indicazioni

- L. 40/1998 (artt. 36, 40)
- D.Lgs n. 286/1998 (Testo Unico e successive modifiche, artt. 38, 42)

Art. 40 Misure di integrazione sociale:

....la realizzazione di convenzioni con associazioni ....per l'impiego all'interno delle proprie strutture di **stranieri**, titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni, **in qualità di mediatori interculturali** al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi...

Art. 36 Istruzione degli stranieri:

...comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di **mediatori culturali qualificati**

## ripercorriamo attraverso le normative/indicazioni

- Circolare MPI n. 301/1981
- **Circolare MPI n. 205/1990**
- DPR n. 394/1999 (art 45)
- Direttiva MPI n. 202/2000
- Circolare MIUR (n. 24 del 1 marzo 2006) “Linee guida per l’ accoglienza e l’ integrazione degli alunni stranieri”
- Documento Osservatorio Nazionale per l’ integrazione degli alunni stranieri e per l’ educazione interculturale “La via italiana per la scuola interculturale e l’ integrazione degli alunni stranieri”, 2007
- Circolare MPI n. 2/2010 “Indicazioni e raccomandazioni per l’ integrazione di alunni con cittadinanza non italiana”

*previste forme di collaborazione tra istituzioni scolastiche, enti locali, e comunità immigrate per consentire l'impiego di **"mediatori" di madre lingua**. All'intento di agevolare la **comunicazione ed i rapporti scuola-famiglia**, si aggiunge la possibilità di intervento di **"esperti" di madre lingua per la valorizzazione della lingua e della cultura d'origine degli alunni stranieri**.*

## la mediazione interculturale a scuola

## ripercorriamo attraverso le normative/indicazioni

- **art. 35 del Regolamento di Esecuzione del Codice di procedura penale D.M. 30/9/1989, n. 334**
- **C.M. n. 6/2002 del Ministero della Giustizia Dipartimento di Giustizia Minorile “Linee guida sull’ attività di mediazione culturale nei Servizi Minorili di Giustizia”**

1. Nell'esecuzione delle misure private della libertà nei confronti di cittadini stranieri, si deve tenere conto delle loro **difficoltà linguistiche e delle differenze culturali**. Devono essere favorite possibilità di contatto con le autorità consolari del loro Paese.

2. Deve essere, inoltre, favorito l'intervento di **operatori di mediazione culturale**, anche attraverso convenzioni con gli enti locali o con organizzazioni di volontariato.

## la mediazione interculturale nella giustizia

## ripercorriamo questo attraverso le normative/indicazioni

- Decreto Ministero della Salute 17 dicembre 2007 Linee guida destinate alle figure professionali che operano con le comunità di immigrati provenienti da Paesi dove sono effettuate le pratiche di mutilazione genitale - Legge n. 7/2006
- Area materno infantile / salute donna - P.O.M.I./2000
- Piano Sanitario Nazionale 2006-2008 (punto 5.7) che sottolinea il ruolo dei mediatori linguistico-culturali nel rimuovere barriere culturali che precludono l'assistenza sanitaria e nel rimodellare l'offerta sanitaria nell'ottica interculturale

## la mediazione interculturale nella sanità

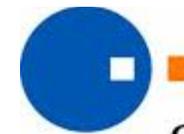
## Manuale SPRAR 2015

Il **servizio di mediazione** linguistica e interculturale è da considerarsi **trasversale** e complementare agli altri servizi erogati.

Ne deriva che il mediatore non si sostituisce agli operatori, ma il suo lavoro va a **supporto dell'intera équipe**.

Il suo compito non è soltanto facilitare la comprensione linguistica, ma soprattutto migliorare le condizioni della comunicazione interculturale, **fondamentale per il buon andamento di un progetto di accoglienza integrata**.

Per questo motivo è fondamentale che il suo apporto assuma una forma il più possibile **costante all'interno del progetto** (dal colloquio di ingresso a tutte le fasi del progetto, presa in carico, commissione territoriale) e non sia legato solo ad eventi occasionali



**il mediatore linguistico-culturale deve essere una figura professionale formata, con una comprovata esperienza professionale nel settore e con attitudini quali l'empatia e la capacità di comunicare e di interagire con gli altri**

*l'impiego di interpreti madrelingua non in possesso dei requisiti summenzionati, se pur utile per specifiche esigenze, non può essere considerato sostitutivo del servizio di mediazione linguistica e interculturale*

**...in alcun caso un beneficiario in accoglienza, pur avendone le competenze, può svolgere un servizio di mediazione linguistica e interculturale...**

**...è necessario evitare la creazione di situazioni di conflitto di interessi, che non garantiscano i requisiti di terzietà del servizio.**

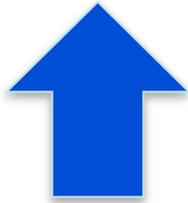
## Esistono (dal 2000) importanti documenti nazionali

- Documenti del CNEL “Politiche per la mediazione culturale, formazione ed impiego dei mediatori culturali” (aprile 2000), “Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative” (luglio 2009)
- Documento Isfol (Area Politiche sociali e Pari opportunità, Gruppo di lavoro sulla mediazione culturale, aprile 2009)
- Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 (aprile 2009) che ha prodotto il documento “Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale”
- Documento “Indirizzi per il riconoscimento della figura del mediatore interculturale” del Gruppo Tecnico Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, coordinato dal Ministero dell’ Interno (2009)
- Ministero dell’ Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014).

## Esistono (dal 2000) importanti esperienze sul campo

# la mediazione interculturale: una strategia complessa per la costruzione di una società *interculturale*

**la relazione con l'altro**



**core della  
mediazione**

## **i principi generali**

1. universalità dei diritti  
(pari opportunità)
1. partecipazione attiva dei cittadini,  
anche stranieri (diritto di  
cittadinanza, empowerment)
2. affermazione della prospettiva  
inter – culturale

*L. Luatti, 2010*

favorire la comunicazione, il **dialogo**, l'interscambio, la conoscenza reciproca, (culture/tradizioni/valori di riferimento, modelli sociali, conoscenza dei **codici culturali**, bisogni, diritti, funzionamento dei servizi) e aiuta a cercare risposte nella **dimensione collettiva**

favorisce i processi di cittadinanza  
("pari opportunità", l'accesso ai diritti da parte degli immigrati, empowerment)

promuove la cultura di origine

## aree di intervento

1. **Emergenza e prima accoglienza** (centri di accoglienza, profughi, minori)
2. **Sanità**
3. **Scuola** (vari gradi, Centri per l' Educazione degli Adulti...)
4. **Formazione, orientamento, lavoro** (uffici per l' impiego, sindacato...)
5. **Pubblica sicurezza** (Questura, Prefettura...)
6. **Giustizia** (carcere, esecuzione penale esterna, tribunali, uffici minori....)
7. **Sociale** (centri immigrazione, servizi sociali, centri d' accoglienza, centri per minori, mediatori di strada, quartiere, condomini)
8. **Area amministrativa** (uffici per l' immigrazione, per la casa...)
9. **Cultura** (biblioteche, musei...)

**Cambiano richieste, organizzazione dei servizi, livelli di specializzazione necessari**

## La mediazione è un dispositivo complesso

la mediazione culturale è un **processo** che coinvolge l' interazione di più soggetti e l' organizzazione stessa dei servizi

...non si può pensare nei diversi ambiti dell' intervento, di produrre interventi di mediazione culturale, senza una realizzare una **formazione interculturale degli operatori del servizio**

costruire uno spazio di mediazione significa anzitutto costruire uno spazio perché la comunicazione possa circolare tra i soggetti diversi.

...senza la **collegialità dell' intervento**, è difficile mettere in atto interventi di mediazione

*(Anna Raffaella Belpiede)*



è un dispositivo d' intervento,  
e non solo una figura  
professionale

# la mediazione non è appannaggio di una singola figura professionale

- ❑ ognuno, nel proprio contesto, deve e farsi carico della propria parte di mediazione (servizi e operatori “**culturalmente competenti**”)
- ❑ i servizi devono ri- programmarsi

*... i mediatori*



interfaccia tra gruppo e gruppo, tra amministrazioni/servizi e gruppo  
(tra maggioranza e *minoranza*)

traduttori ed **interpreti di “culture”**, gesti, comportamenti, abitudini, impliciti...  
linguaggio non verbale

il mediatore è una risorsa ***per gestire le relazioni nel miglior modo possibile***

la *competenza culturale* si basa sul riconoscimento del diritto inalienabile dell' individuo di accedere e ricevere servizi di qualità, indipendentemente dalla condizione sociale, economica, migrante... (i servizi dovrebbero essere “*sensibili*” al genere, eticità, religione, disabilità, età, sesso, orientamento sessuale)

politiche e pratiche dell' organizzazione “sensibili a...”  
patient and community empowerment

Guida per MF and CCH, Lai Fong Chiu, 2006

la *competenza culturale* si basa sul riconoscimento del diritto inalienabile dell' individuo di accedere e ricevere servizi di qualità

capacità dei professionisti e dell' organizzazione di agire “efficacemente” per ogni tipo di utente  
(*indipendentemente dalla condizione sociale, economica, migrante*)

- politiche e pratiche dell' organizzazione “sensibili a...”
- patient and community empowerment, health literacy

***Guida per MF and CCH, Lai Fong Chiu, 2006***

# un difficile equilibrio - incertezze e rischi

*...il servizio ha delle esigenze...*

*L'utente, minoranza, chiede rispetto e dignità*

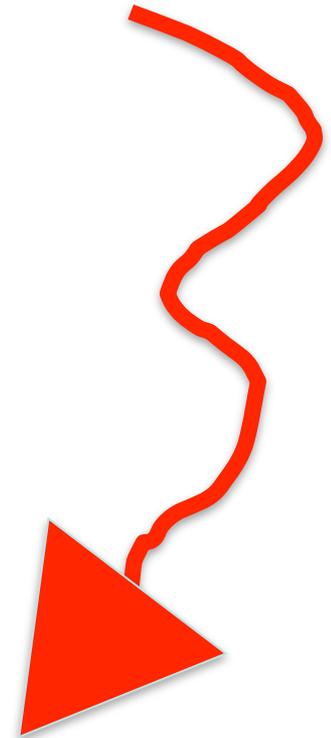
**Funzione  
normalizzatrice**



**Funzione  
rivendicativa  
(advocacy)**

**riequilibrare la struttura asimmetrica della  
comunicazione**

- ~ ...seconde generazioni, naturalizzati, figli di coppie miste*
- ~ trasformazioni dei contesti urbani, sociali...*
- ~ società "individuale", solitudini*
- ~ conflitti nei luoghi della convivenza*
- ~ crescente razzismo*
- ~ aumento delle diseguaglianze, minore welfare*
- ~ richieste più complesse, disagio..*



**Come cambia la mediazione?  
...una sfida più grande per la costruzione di  
processi di inclusione sociale....**

***Circolare Servizio Salute Regione Marche***  
***21 gennaio 2016***

**Indicazioni per il corretto impiego della  
mediazione interculturale nei servizi sanitari  
(e di base) della regione Marche**

La mediazione interculturale è uno **strumento potente** per facilitare la comunicazione e la relazione fra istituzioni e servizi della società ospitante e persone migranti, al fine di favorirne l'inclusione, per prevenire/gestire malintesi e conflitti che inevitabilmente insorgono tra i diversi componenti di una società multiculturale e per il processo interculturale.

# la mediazione interculturale

## **DGR 573 del 6 giugno 2017**

**Approvazione delle “Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei servizi sanitari della regione Marche e Indicazioni per la redazione di Capitolati speciali di appalto per l’ affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario”**

## **Decreto 47/ARS del 15 luglio**

**Approvazione dei criteri di valutazione delle offerte per l’ affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario. DGR 573 del 6 giugno 2017**

# La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1

mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato

*(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)*

2



...in quanto interfaccia secondo un contratto, con compiti stabiliti con l'istituzione richiedente il servizio e inoltre fornisce attività di coordinamento e monitoraggio svolte da équipe qualificate, a garanzia di alti standard di servizio

Si esclude “l' utilità di strumenti come gli albi professionali, che tenderebbero a chiudere la categoria in confini corporativi ed escludenti là dove questa professione necessita dell' apporto di soggetti dalle competenze varie e diversificate per soddisfare la mutevolezza del bisogno di mediazione” .

## DGRM 129/2016 – Aggiornamento del profilo professionale di base per “Mediatore interculturale” e relativo standard formativo

**Durata** 500 ore (di cui 150 tirocinio)

### **Requisiti:**

- ◆ Possesso di un buon livello di scolarizzazione (come minimo otto anni di scolarità) ovvero di una documentata esperienza di lavoro nella mediazione interculturale per almeno 150 ore
- ◆ Competenza nella lingua italiana
- ◆ Padronanza della lingua madre nella quale si intende esercitare la professione di mediatore/trice interculturale, da verificarsi con test d’ingresso
- ◆ Titolo di soggiorno (se dovuto); Maggiore età; Padronanza di un’ ulteriore lingua veicolare

Qualifica Codice Regionale TE10.22 (Area professionale Socio-educativa)

Classificazione internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM)

Isfol – Repertorio delle professioni – Mediatore culturale

2

un servizio di  
mediazione  
organizzato

*(gruppo flessibile, offerta  
multipla, qualità,  
supervisione,  
deontologia...)*



Livelli:  
informativo/orientativo,  
linguistico/comunicativo,  
sociale/culturale e relazionale

gruppo di mediatori che  
lavora in équipe, in  
grado di articolare  
offerte differenziate

coordinamento che  
organizza il lavoro del  
gruppo e si pone come  
interfaccia tra i  
mediatori e i servizi

attività di supervisione  
monitoraggio degli  
interventi e dei loro  
esiti, in grado di fornire  
un feedback al  
“committente”,  
aggiornamento  
continuo

Codice deontologico

# La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

**1** mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

**3** operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale

un servizio di mediazione organizzato  
(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)

**2**



Si ritiene fondamentale **preparare il contesto della mediazione** ovvero si ritiene che l'efficacia del servizio dipenda anche dall'attività di sensibilizzazione che è stata compiuta nell'ambito di intervento

Si rileva la necessità di **qualificare gli operatori italiani** al fine di attrezzarli con strumenti di gestione della professionalità del mediatore interculturale e delle dinamiche interculturali

# La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1

mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

3

operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale

un servizio di mediazione organizzato

*(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)*

2

4

accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*



Si ritiene fondamentale avere una pianificazione che permetta di garantire una continuità del servizio (risorse ad hoc)

# La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

**1** mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato

*(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)*

**4** accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*

**3** operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale

**5** collaborazione stabile con le équipe dei servizi “committenti”



pianificazione degli interventi, supervisione, discussione casi, condivisione di soluzioni...

# La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

**1** mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato

*(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)*

**4** accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*

**3** operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale



**5** collaborazione stabile con le équipes dei servizi “committenti”

**6** formazione congiunta con gli operatori dei servizi “committenti”

crescita interculturale e scambio di esperienze

# La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

**1** mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato

*(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)*

**4** accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*

esperienza da parte dei mediatori e dei soggetti che forniscono i Servizi di mediazione delle problematiche legate all'immigrazione e del territorio in cui si opera

**3** operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale

**5** collaborazione stabile con le équipe dei servizi “committenti”

**6** formazione congiunta con gli operatori dei servizi “committenti”



**7**

# La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

**1** mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato

*(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)*

**4** accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*

esperienza da parte dei mediatori e dei soggetti che forniscono i Servizi di mediazione delle problematiche legate all'immigrazione e del territorio in cui si opera

**3** operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale



**5** collaborazione stabile con le équipes dei servizi “committenti”

**6** formazione congiunta con gli operatori dei servizi “committenti”

**8** lavoro in rete con i servizi presenti nel territorio

# La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

**1** mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

**3**

operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale

un servizio di mediazione organizzato

**2**

*(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)*

**4**

accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*



**5**

collaborazione stabile con le équipes dei servizi “committenti”

**6**

formazione congiunta con gli operatori dei servizi “committenti”

**7**

esperienza da parte dei mediatori e dei soggetti che forniscono i Servizi di mediazione delle problematiche legate all’immigrazione e del territorio in cui si opera

**8**

lavoro in rete con i servizi presenti nel territorio

**9**

proposizione di nuove soluzioni



### I tragici errori

- impiego del singolo mediatore in urgenza
- impiego dei mediatori senza la preparazione e la costruzione condivisa dell' intervento
- impiego della mediazione senza la formazione degli operatori del servizio
- delega al mediatore
- offerta (non qualificata) di mediazione da parte di singoli mediatori non adeguatamente formati

**che....**



## I tragici errori

- riducono la mediazione ad una attività di “traduzione in emergenza”
- impediscono una progettualità a medio termine insieme agli operatori dei servizi per migliorare qualità del servizio e ridurre le diseguaglianze nell’ accesso
- ...alla fine il mediatore non serve



1506  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI URBINO  
CARLO BO

DESP  
DIPARTIMENTO DI  
ECONOMIA, SOCIETÀ, POLITICA



Fondazione

Cassa di Risparmio di Pesaro | 1841



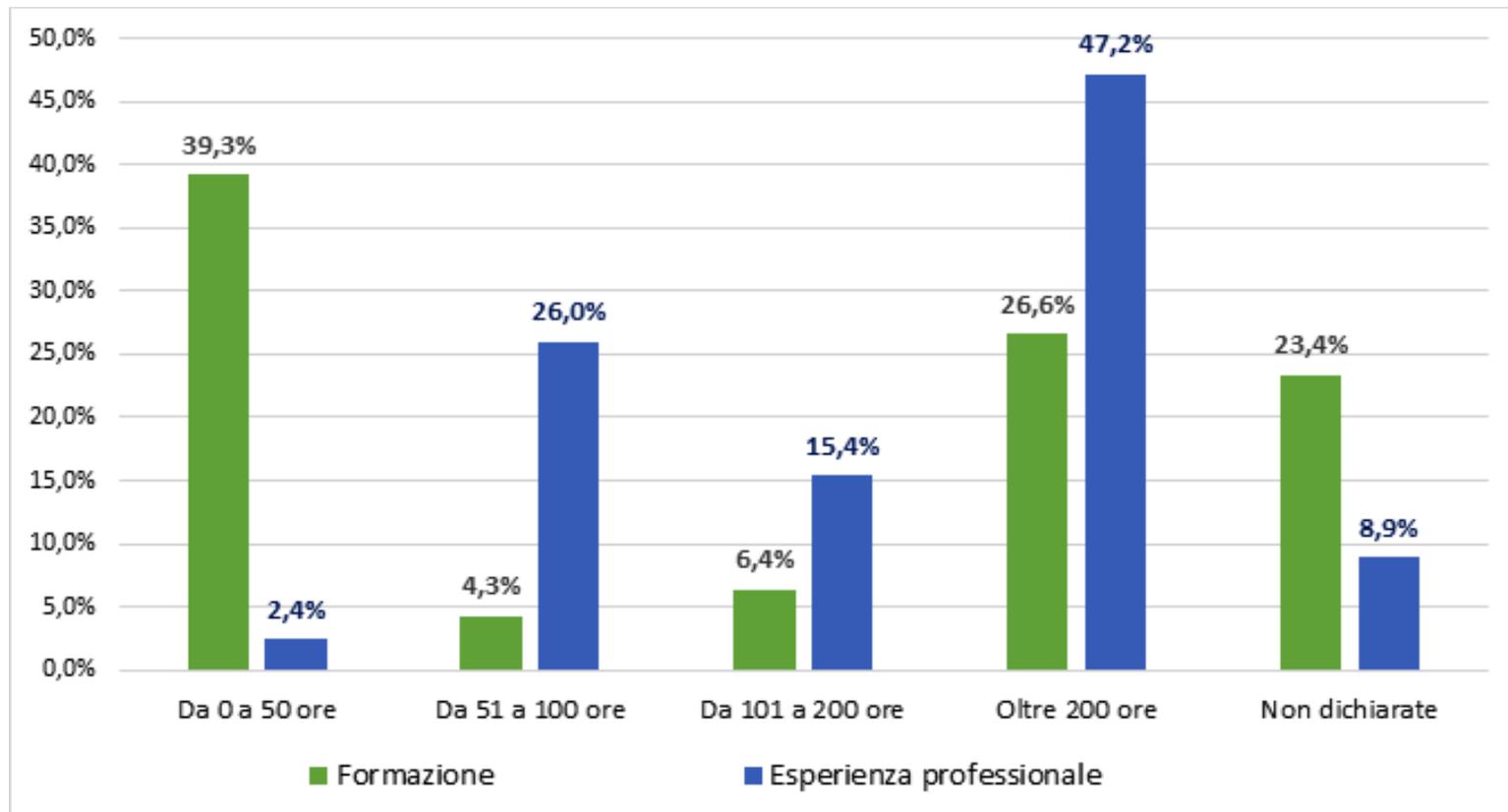
# la mediazione interculturale

Una indagine nella Regione  
Marche, 2013

## ***Corsi di Qualifica di II Livello per “Mediatore Interculturale” (POR FSE 2007-2013)***

N. di Corsi di Qualifica di II livello per “Mediatore Interculturale” a valere sul POR FSE 2007-2013	<b>n. 6</b>
N. complessivo di qualifiche II Livello rilasciate dalla Regione Marche:	<b>n. 129</b>
N. e % italiani:	<b>n. 66 (51,2%)</b>
N. e % donne:	<b>n. 100 (77,5%)</b>

## ***Raffronto Formazione/Esperienza professionale di 123 mediatori intervistati*** Anno 2016





Progetto co-finanziato  
Dall'Unione Europea



MINISTERO  
DELL'INTERNO

## FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

*Obiettivo Nazionale: ON 1- Accoglienza/Asilo - lett. c. - Potenziamento del sistema di 1 e 2 accoglienza - Tutela della salute Obiettivo Specifico: 1.Asilo*

*Azioni del Servizio sanitario della Regione Marche per la salute psico-fisica dei migranti forzati e dei minori non accompagnati - FAMI n. 2219*

### QUESTIONARIO SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere delle informazioni di massima sull'impiego della mediazione interculturale e di rilevare eventuali criticità e suggerimenti relativi ai bisogni presenti presso i servizi, nonché quello di aggiornare le conoscenze rispetto alle realtà della mediazione presenti nel territorio regionale.

Ciò nell'intento di costruire un gruppo di mediatori da coinvolgere in varie azioni del Progetto FAMI2219.

**1. Il vostro Ente impiega regolarmente la Mediazione interculturale?**

SI

NO

Altro (precisare)

**2. Se la risposta alla domanda precedente è SI, da quanto tempo?**

**3. In media, quante ore di Mediazione interculturale utilizzate mensilmente?**

**4. Ritenete sufficienti le ore di Mediazione interculturale che utilizzate?**

SI

NO

**5. Se la risposta alla domanda precedente è NO, per quale ragione impiegate**

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

# Indagine sulla Mediazione Interculturale fra i Partner del Progetto FAMI2219

**Predisposti 2 Questionari  
(1 per ASUR e 1 per i Partner  
privati)**

# .....e Predisposte 2 Schede di rilevazione (1 per ASUR e 1 per i Partner privati)



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020  
 Obiettivo Nazionale: ON 1- Accoglienza/Asilo - lett. c. - Potenziamento del sistema di 1 e 2 accoglienza - Tutela della salute Obiettivo Specifico: 1Asilo

PROGETTO FAMI 2219 - "Azioni del Servizio sanitario della Regione Marche per la salute psico-fisica di migranti forzati e dei MNA"

## SCHEDA RILEVAZIONE DEI MEDIATORI INTERCULTURALI CHE COLLABORANO CON I PARTNER DEL PROGETTO

N.	NOME	COGNOME	SESSO (M/F)	DATA DI NASCITA	PAESE DI NASCITA	NAZIONALITA'	LINGUA MADRE	ALTRE LINGUE CONOSCIUTE	POSSESSO QUALIFICA REGIONALE DI MEDIATORE INT. (SI/NO)	N. ORE DI FORMAZIONE (documentata)	N. ORE DI ESPERIENZA PROFESSIONALE (documentata)
										da 0 a 50	da 0 a 50
										da 51 a 100	da 51 a 100
										da 101 a 200	da 101 a 200
										oltre 200	oltre 200
										da 0 a 50	da 0 a 50
										da 51 a 100	da 51 a 100
										da 101 a 200	da 101 a 200
										oltre 200	oltre 200
										da 0 a 50	da 0 a 50
										da 51 a 100	da 51 a 100
										da 101 a 200	da 101 a 200
										oltre 200	oltre 200
										da 0 a 50	da 0 a 50
										da 51 a 100	da 51 a 100
										da 101 a 200	da 101 a 200
										oltre 200	oltre 200
										da 0 a 50	da 0 a 50
										da 51 a 100	da 51 a 100
										da 101 a 200	da 101 a 200
										oltre 200	oltre 200
										da 0 a 50	da 0 a 50
										da 51 a 100	da 51 a 100
										da 101 a 200	da 101 a 200
										oltre 200	oltre 200

# Indagine sulla Mediazione Interculturale

## Esiti dell'indagine

- La MI viene impiegata regolarmente da ASUR Marche/AV2 e dai Partner privati
- Le ore di mediazione/mese sono nel range 11- 30
- ASUR e Nuova Ricerca Agenzia Res ritengono insufficienti le ore di MI (per ASUR: difficoltà con la Ditta fornitrice del servizio di MI, per NRAR: mancanza di fondi)

### **Chi fornisce la mediazione interculturale:**

- ASUR: ha appaltato il servizio di MI ma dispone solo di interpreti;
- Partner privati: impiegano mediatori dell'Associazione Senza Confini e mediatori interni ed esterni;

**Modalità di reclutamento dei mediatori:** conoscenza diretta e passaparola.

**Dove viene impiegata la MI:** per ASUR/AV2 nei DSM e Consultori; per i Partner privati nei colloqui informativi, sanitari (psicologici) e legali.

**I Partner privati segnalano** che per l'accesso dei beneficiari ai Servizi sanitari viene richiesto di presentarsi accompagnati da un Mediatore Interculturale.

**Tutti ritengono molto importante l'utilizzo della Mediazione interculturale nelle rispettive attività.**

## Indagine sulla Mediazione Interculturale

### Esiti dell'indagine

#### **Criticità:**

**ASUR/AV2:** inadeguatezza del servizio fornito dalla Ditta appaltatrice (interpreti anziché mediatori, disorganizzazione del servizio...)

**Partner privati:** difficoltà nel reperimento di mediatori qualificati soprattutto per alcune lingue, mancanza di formazione adeguata; difficoltà nel conciliare gli orari dei mediatori con orari delle visite specialistiche.

#### **Azioni da mettere in atto in tema di MI:**

- **Impiego stabile nel SSR** di un servizio di mediazione qualificato, con mediatori interculturali adeguatamente preparati e specializzati in ambito sanitario.
- **Formazione congiunta degli operatori del SSR e dei Mediatori.**
- Creazione di una **rete di relazioni nel territorio** fra SSR e Comunità e Associazioni che lavorano con gli immigrati.
- **Formazione per mediatori interculturali** (Corsi di qualifica e corsi di specializzazione per mediatori interculturali che operano in ambito sanitario)

**Quali sono i servizi di mediazione interculturale conosciuti?**  
Associazione Senza Confini e l' Anolf.

**Tutti i Partner ritengono possibile coinvolgere i mediatori in alcuni percorsi di formazione previsti nel Progetto FAMI2219.**

# A che punto siamo?

## Le indicazioni deliberate non sono state attuate

L'impiego stabile della mediazione interculturale è stato assegnato ai Direttori degli Enti del SSR Marche come obiettivo da raggiungere (per tre anni 17, 18, 19)....

**La potenziale committenza è totalmente ignorante sulla mediazione**

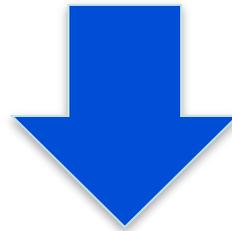
**Ad oggi, nei servizi sanitari, non esistono Servizi di mediazione interculturale**

**L' applicazione della delibera regionale è esigibile !**



## Immigrazione – inclusione: un percorso accidentato

**Politiche per l'immigrazione in emergenza,  
controllo, sicurezza, contenimento...**



**...in assenza di una cornice *politica sull'immigrazione*  
la mediazione interculturale, che ha nel suo orizzonte il  
progetto inter-culturale, ha strade incerte...e in salita  
con connotazioni frammentate e locali...**

